

Beschlussvorlage	Geschäftsbereich	Geschäftsbereich des Oberbürgermeisters
	Ressort / Stadtbetrieb	Ressort 003 - Bürgeramt
	Bearbeiter/in	Jochen Siegfried
	Telefon (0202)	563 4500
	Fax (0202)	563 8065
	E-Mail	Jochen.Siegfried@stadt.wuppertal.de
	Datum:	06.01.2017
	Drucks.-Nr.:	VO/0004/17 öffentlich
Sitzung am	Gremium	Beschlussqualität
26.01.2017	BV Uellendahl-Katernberg	Empfehlung/Anhörung
31.01.2017	BV Ronsdorf	Empfehlung/Anhörung
31.01.2017	BV Heckinghausen	Empfehlung/Anhörung
31.01.2017	BV Oberbarmen	Empfehlung/Anhörung
01.02.2017	BV Vohwinkel	Empfehlung/Anhörung
01.02.2017	BV Cronenberg	Empfehlung/Anhörung
07.02.2017	Ausschuss für Ordnung, Sicherheit und Sauberkeit und Betriebsausschuss ESW	Empfehlung/Anhörung
07.02.2017	BV Barmen	Empfehlung/Anhörung
07.02.2017	BV Langerfeld-Beyenburg	Empfehlung/Anhörung
08.02.2017	BV Elberfeld	Empfehlung/Anhörung
08.02.2017	BV Elberfeld-West	Empfehlung/Anhörung
15.02.2017	Hauptausschuss	Empfehlung/Anhörung
20.02.2017	Rat der Stadt Wuppertal	Entscheidung
Grundsatzbeschluss der Verwaltung zur Optimierung des Einwohnermeldeamtes		

Beschlussvorschlag

1.

Der Rat der Stadt Wuppertal stimmt den Optimierungsmaßnahmen in der Zentrale des Einwohnermeldeamtes am Steinweg zu.

2.

Der Rat der Stadt Wuppertal stimmt dem erweiterten Leistungsangebot in den Bürgerbüros Cronenberg, Langerfeld, Ronsdorf und Vohwinkel sowie dem Wegfall des Leistungsangebots in der Außenstelle Beyenburg zu.

Einverständnisse

Der Kämmerer ist einverstanden.

Unterschriften

Andreas Mucke

Panagiotis Paschalis

Begründung

Zu 1:

Laut Ratsbeschluss vom 04.07.2016 sollen das Einwohnermeldeamt und das Straßenverkehrsamt kurz-, mittel- und langfristig optimiert werden.

Hinsichtlich der kurzfristigen Maßnahmen im Einwohnermeldeamt wird auf die Vorlage VO/0691/16 für den Ausschuss für Ordnung, Sicherheit und Sauberkeit und Betriebsausschuss ESW verwiesen, die erfolgreich umgesetzt wurden und insgesamt für den weiteren Verlauf im Jahr 2016 zu einer merklichen, jedoch nur temporär umsetzbaren Verbesserung geführt haben.

Die räumlichen Betrachtungen für eine mögliche Fremdanmietung oder den Tausch von Leistungseinheiten zugunsten des Einwohnermeldeamtes in das Rathaus Barmen wurden in der Arbeitsgruppe der Verwaltung zur **strategischen Raumplanung** bearbeitet.

Die für 2017 notwendigen Optimierungsmaßnahmen für die Zentrale am Steinweg sind nachfolgend beschrieben:

Flächenmaßnahmen:

- Der bisherigen Schlangenbildung im Erdgeschoss am Steinweg wird durch die Öffnung des ersten Obergeschosses für das termingesteuerte Kundengeschäft entgegengewirkt.
- Das Erdgeschoss wird nach der Verlagerung der Arbeitsplätze in das erste Obergeschoss zu einem großzügigen und bürgerfreundlichen Servicebereich umgestaltet.

Technische Maßnahmen:

- Einführung der Terminplanungssoftware „Tempus“, die bereits unter anderem im Straßenverkehrsamt erfolgreich eingesetzt wird.
- Zur Entlastung der Servicearbeitsplätze werden zwei Kassenautomaten (Einzahlautomaten) im EG und 1. OG und Selbstbedienungsterminals für Meldebescheinigungen und Führungszeugnisse im EG den Bürgerinnen und Bürgern bereitgestellt.

Organisationsveränderungen:

- Zur Entzerrung der Besucherströme wird die Anzahl der Servicearbeitsplätze (SAPL) von 16 auf bis zu 29 ausgebaut und auf ein ausschließliches Termingeschäft umgestellt. Hierzu wird durch eine bereits im Straßenverkehrsamt erfolgreich eingesetzte Terminplanungssoftware erstmals eine konsequente Regelung und Steuerung der Kundenströme erreicht. Das bedeutet, dass eine Terminreservierung über das Internet (vor Ort oder von zu Hause aus) oder fernmündlich über das ServiceCenter möglich ist.
- Des Weiteren werden die Öffnungszeiten von derzeit 34 auf 45 wöchentliche Öffnungstunden ausgeweitet.

Montag	07.00 Uhr bis 14.00 Uhr
Dienstag	07.00 Uhr bis 18.00 Uhr
Mittwoch	07.00 Uhr bis 16.00 Uhr
Donnerstag	07.00 Uhr bis 18.00 Uhr
Freitag	07.00 Uhr bis 14.00 Uhr

- Weitere über die Meldebescheinigungen und Führungszeugnisse hinausgehende Optimierungsmöglichkeiten durch E-Governmentprozesse sind derzeit durch den Gesetzgeber noch nicht normiert und können daher für die Zukunft nur beobachtet werden.

Die notwendigen baulichen Maßnahmen für die Zentrale am Steinweg sind mit dem GMW abgestimmt und werden im Frühjahr 2017 umgesetzt. Die mit den baulichen und technischen Maßnahmen verbundenen Aufwendungen sind im Haushaltsplan 2017 berücksichtigt.

Zu 2:

Die bisherigen Bürgerbüros ohne Beyenburg werden an einem Tag pro Woche jeweils von 08.00 bis 16.00 Uhr im Vollservice in Betrieb genommen. Hierdurch wird den Wünschen nach Bürgernähe und kurzen Wegen in den Stadtteilen entsprochen.

Der Rat hat in seinen Sitzungen am 15.03.2010, 12.07.2010 und 28.02.2011 im Rahmen der HSK-Einsparungen die Maßnahme 13.2 beraten und beschlossen.

Diese sieht unter anderem die Beantragung und die Ausgabe von Dokumenten seit dem 01.06.2011 zentral am Steinweg vor. Gleichzeitig wurden vier Bürgerbüros und eine Außenstelle im Teilservice stundenweise in der Woche (je zwei halbe Tage) geöffnet.

Die nachfolgend dargestellte Lösung verbessert den Ratsbeschluss zum eingeschränkten Dienstleistungsangebot der Bürgerbüros.

Die Öffnungszeiten in den Bürgerbüros werden im Vollservice wie folgt verändert:

Dienstag	08.00 Uhr bis 16.00 Uhr:	Ronsdorf
Mittwoch	08.00 Uhr bis 16.00 Uhr:	Cronenberg Langerfeld
Donnerstag	08.00 Uhr bis 16.00 Uhr:	Vohwinkel

An jeweils einem Wochentag, mit einer täglichen Öffnungszeit von 8 Stunden, wird der Vollservice als ausschließliches Termingeschäft in den Bürgerbüros Cronenberg, Langerfeld, Ronsdorf und Vohwinkel angeboten. Dies erfordert die technische Ertüchtigung mit acht zusätzlichen Servicearbeitsplätzen, vier Selbstbedienungs-Terminals und vier Terminmarkendruckern (Aufwendungen von ca. 62.000.- €). Das Leistungsangebot in der bisherigen Außenstelle in Beyenburg entfällt.

Das Produkt „Express-Reisepass“ kann nur in der Zentrale am Steinweg angeboten werden.

Zur räumlichen Situation des Straßenverkehrsamtes wird auf die Vorlage der Verwaltung zur **strategischen Raumplanung** verwiesen.

Die Erfahrungen zu den Optimierungsmaßnahmen am Steinweg und zum veränderten Leistungsangebot in den Bürgerbüros werden beobachtet, faktenorientiert erfasst und ausgewertet. Die Auswertungsergebnisse sind dann Grundlage für eine mögliche Nachsteuerung.

Anlagen

- VO/0691/16 für den Ausschuss für Ordnung, Sicherheit und Sauberkeit und Betriebsausschuss ESW

Bericht	Geschäftsbereich	Geschäftsbereich des Oberbürgermeisters
	Ressort / Stadtbetrieb	Ressort 003 - Bürgeramt
	Bearbeiter/in Telefon (0202) Fax (0202) E-Mail	Jochen Siegfried 563 4500 563 8065 Jochen.Siegfried@stadt.wuppertal.de
	Datum:	30.08.2016
	Drucks.-Nr.:	VO/0691/16 öffentlich
Sitzung am Gremium		Beschlussqualität
25.10.2016 Ausschuss für Ordnung, Sicherheit und Sauberkeit und Betriebsausschuss ESW		Entgegennahme o. B.
Sachstandsbericht über die Sofortmaßnahmen im Einwohnermeldeamt		

Beschlussvorschlag

Der Bericht wird ohne Beschluss entgegen genommen.

Die Verwaltung hat in der Sitzung des Ausschusses für **Ordnung, Sicherheit und Sauberkeit und Betriebsausschuss ESW** am 21.06.2016 mündlich über die aktuelle Situation und die eingeleiteten Sofortmaßnahmen im Einwohnermeldeamt berichtet (Sl/1430/16).

Im Folgenden werden die Sofortmaßnahmen, die Entwicklung mit Sachstand Ende August 2016 und deren Wirkung dargestellt:

1. Dreiwöchige Schließung der dezentralen Standorte (Bürgerbüros)

Mit der dreiwöchigen Schließung der Bürgerbüros (20.06.2016 bis 11.07.2016) konnte erreicht werden, dass kein Personal vom Einwohnermeldeamt am Steinweg für die dezentralen Standorte abgezogen werden musste. Damit wurde die prekäre Überlastungssituation der Beschäftigten spürbar abgemildert, aber bei weitem nicht beseitigt. Dennoch war die Maßnahme erfolgreich. Denn durch die Konzentration der Arbeiten auf die Zentrale konnten deutlich mehr BürgerInnen bedient werden als durch das Offenhalten der Bürgerbüros mit Schwächung der Zentrale am Steinweg.

Die Maßnahme war daher aus Sicht der effektiven Arbeitserledigung erfolgreich.

Entgegen einiger Verlautbarungen in der Öffentlichkeit ist festzustellen, dass zur personellen Besetzung der Bürgerbüros das Personal aus der Zentrale am Steinweg abgestellt wird.

Seit dem Jahr 2011 gibt es aufgrund der Personaleinsparungen keine festen Mitarbeitenden mehr in den dezentralen Standorten.

Die Bürgerbüros wurden am 11.07.2016 wieder geöffnet. Seitdem wird wieder Personal vom zentralen Einwohnermeldeamt am Steinweg an die Bürgerbüros abgestellt. Infolge dessen wurde bis Mitte August 2016 die prekäre Überlastungssituation in der Zentrale am Steinweg wieder verstärkt.

Ebenfalls ist festzustellen, dass mit der Öffnung der Bürgerbüros ab 11.07.2016 ebenfalls eine prekäre Überlastungssituation durch nicht mehr zu bewältigendes Publikumsaufkommen bis Mitte August 2016 bestand.

In der Regel mussten in allen Bürgerbüros die Wartemarkenautomaten vorzeitig abgestellt werden.

2. Standardsenkungen

Nach eingehender rechtlicher Prüfung konnte eine Standardsenkung u. a. bei der Vorlage der Wohnungsgeberbescheinigung erreicht werden, die aber nur zu einer unwesentlichen Entlastung der Beschäftigten führt. Die Zeitersparnis liegt im Einzelnen im einstelligen Sekundenbereich, die konkrete Zeitersparnis wird aufgrund der hohen Fallzahlen erreicht.

Auch im Ausgabebereich konnte eine Zeitersparnis dadurch erreicht werden, dass eine gesonderte Beratung der BürgerInnen neben der Ausgabe der Informationsblätter bei der Freischaltung der eID unterbleibt.

Die Freischatquote für zukünftige E-Governmentprozesse bei den Personalausweisen hat sich dadurch von 29 % auf derzeit 78 % erhöht.

Ein Verzicht auf das Ausstellen der Steuer ID konnte gegenüber den BürgerInnen nicht durchgesetzt werden. Endlose Diskussionen über das „warum“ der Maßnahme sind schlussendlich zeitintensiver als das Ausstellen der Steuer ID selbst.

Darüber hinaus konnten weitere PC-Arbeitsplätze mit einem Lesezugriff auf SAP-Grundabgaben ausgestattet werden, so dass bei hohem Publikumsaufkommen kein Zeitverzug hingenommen werden muss.

Durch diese Standardsenkungen ist eine Beseitigung der prekären Situation nicht zu erreichen.

Die KollegInnen geben im Rahmen einer dynamischen Prozessentwicklung immer wieder Hinweise zu weiteren Verbesserungen.

Diese werden unverzüglich aufgegriffen, geprüft und umgesetzt.

3. Freiwillige Samstagsarbeit

Insgesamt wurde und wird an sieben Samstagen im 14-tägigen Rhythmus im Zeitraum 26.06. bis 17.09.2016 die Zentrale am Steinweg 20 für alle Dienstleistungen geöffnet.

Im Durchschnitt haben sich 13 Mitarbeitende freiwillig zur Samstagsarbeit gemeldet.

Bis heute wurden für diese Samstage ca. 1.650 Termine mit ca. 2.820 Dienstleistungen gebucht.

Die Resonanz der BürgerInnen und MitarbeiterInnen auf die Ausweitung der Öffnungszeit an Samstagen ist durchgängig positiv.

Die zusätzlichen Öffnungszeiten haben in der Öffentlichkeit ein deutliches Signal gesetzt und führen zu einer konkreten Entlastung des unterwöchigen Publikumsaufkommens.

Das besondere Engagement der Beschäftigten, die in ihrer regulären Arbeitszeit unter der Woche einer Überlastungssituation ausgesetzt sind, ist durch die freiwillige Samstagarbeit besonders herauszustellen und stellt verständlicherweise keine dauerhafte Lösung dar.

4. Abordnungen von MitarbeiterInnen aus anderen Leistungseinheiten, Gewinnung von Ruheständlern/Pensionären

Die Resonanz auf den Aufruf des Oberbürgermeisters in der Stadtverwaltung zur freiwilligen Unterstützung des Einwohnermeldeamtes war groß. Darüber hinaus waren sich alle beteiligten Leistungseinheiten der objektiven Notlage bewusst und haben das Bürgeramt unterstützt.

Konkret wurde und wird das Einwohnermeldeamt von sieben zeitweise umgesetzten Kolleginnen und Kollegen unterstützt. Diese nehmen unterschiedliche Aufgaben wahr:

- Bearbeitung von Meldeanfragen
- Mitarbeit in der Passausgabe (durch den Einsatz kann eine Kraft wieder im Frontoffice/Bürgerbüro eingesetzt werden)

Desweiteren hat ein Auszubildender seinen Ausbildungsabschnitt bis September verlängert, um das Einwohnermeldeamt bei der Publikumsarbeit zu unterstützen.

Der Einsatz von Studierenden wurde aufgrund der großen Hilfsbereitschaft aus dem Kollegenkreis zurückgestellt.

Ruheständler/Pensionäre mit einschlägigen Vorkenntnissen konnten trotz intensiver Ansprache als Aushilfen nicht gewonnen werden.

5. Reguläre Besetzung der freien Stellen

Mit dem Haupt- und Personalamt ist vereinbart, dass der interne und externe Bewerberkreis gegenüber den bisherigen Stellenausschreibungen erweitert wird, und zwar bei den Bewerberverfahren mit interner Öffnung nach EG 5 und bei externen Ausschreibungen mit der Öffnung verwaltungsnaher Berufe (kaufmännische Berufe).

Am 15. und 16.08.2016 fand die Personalauswahl für die internen BewerberInnen statt. Fast alle zu einem Stellenwechsel bereiten Beschäftigten haben vorher beim Einwohnermeldeamt hospitiert, um die Arbeit, aber auch die überaus hohe Stressbelastung im Publikumsverkehr kennen zu lernen.

Von den 8 BewerberInnen konnte 1 Bewerberin für die Arbeit im Einwohnermeldeamt gewonnen werden.

Die Stellenausschreibung zur Einstellung von externem Personal ist mit Bewerbungsende 23.08.2016 erfolgt. Es liegen 680 Bewerbungen vor, die derzeit durch das Personalamt gesichtet werden. An die Sichtung und Vorauswahl der Unterlagen werden sich das Auswahlverfahren und die Auswahlgespräche anschließen.

6. Privater Ordnungsdienst

Für die Zeit vom 21.06.2016 – 31.08.2016 wurde ein privater Ordnungsdienst im Beantragungsbereich des Einwohnermeldeamtes eingesetzt. Täglich war eine Wachperson während der Öffnungszeiten vor Ort.

Der Sicherheitsdienst regelt den Zufluss des Publikums zur Informationstheke des Einwohnermeldeamtes, steht für notwendige Hilfestellungen zur Verfügung und ruft das Publikum geordnet auf.

Beim Publikum und auch bei den Beschäftigten hat es durchweg positive Reaktionen auf den Sicherheitsdienst gegeben.

Der Einsatz des Ordnungsdienstes wird von den BürgerInnen als angenehm und beruhigend beschrieben. Für die MitarbeiterInnen war der Einsatz eine Entlastung und entspricht ihrem Sicherheitsbedürfnis, insbesondere bei sehr hohem Publikumsaufkommen und aufgebrachtener Stimmungslage.

Unterschrift

Panagiotis Paschalis
Beigeordneter